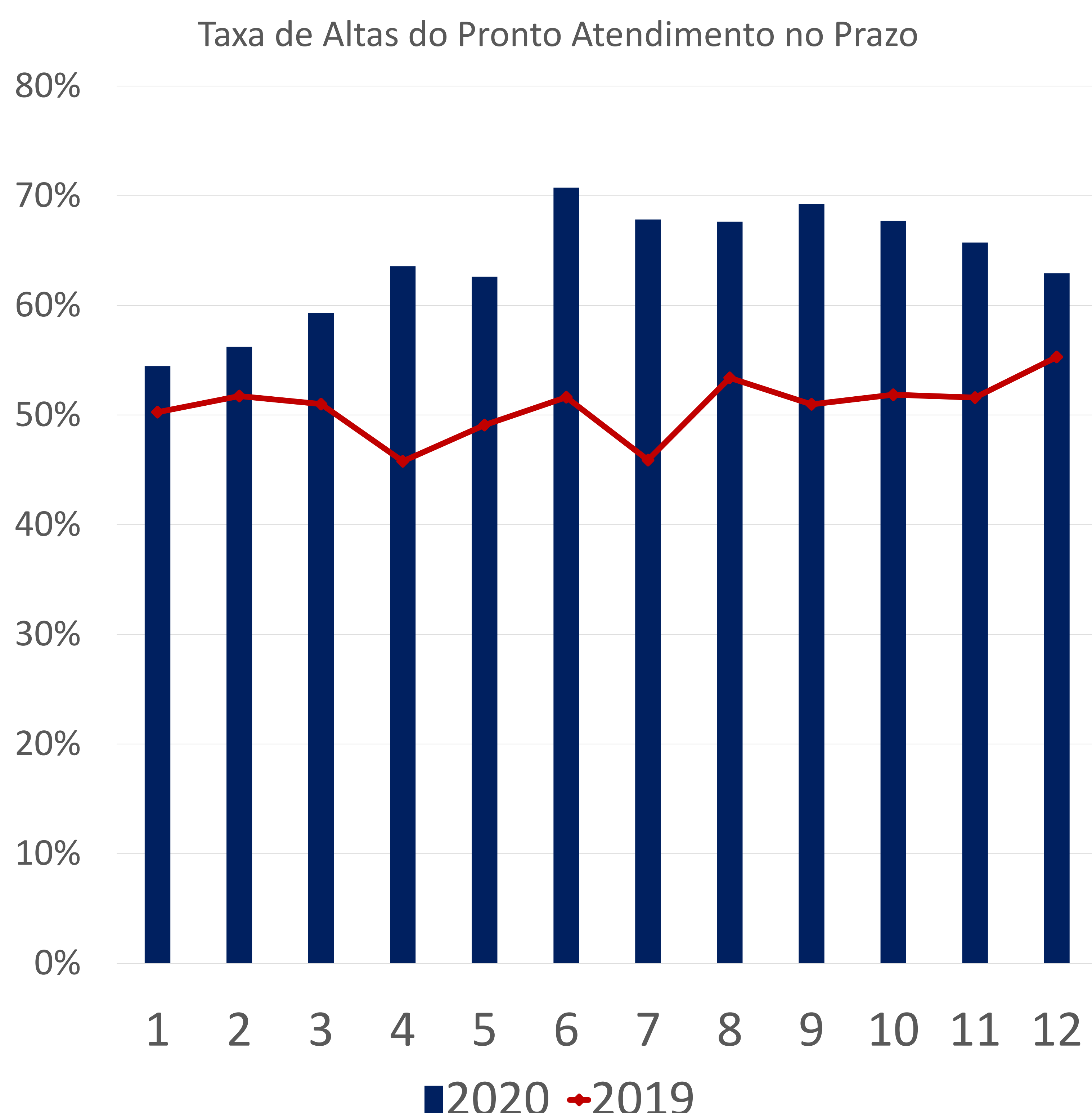


Melhoria de eficiência da emergência através da redução do tempo de permanência no pronto atendimento

Marcus Conceição Prestes, Cátia de Oliveira Rodrigues e Pâmela Ceroni Silveira



Palavras-chave: Fluxo do paciente, eficiência operacional, gestão operacional

Introdução: Atrasos no pronto-socorro comprometem a qualidade do atendimento e a segurança do paciente, demonstrando aumento da mortalidade e os custos de saúde. Embora haja uma variedade de causas médicas, sociais, financeiros e externas para aglomeração, há também o reconhecimento tácito de que ineficiências internas, como fluxo insuficiente de pacientes e utilização inadequada de recursos, também podem contribuir para atrasos no atendimento e subsequente superlotação. Através do pensamento enxuto podemos promover melhoria do fluxo dos pacientes, eliminando o desperdício por meio da padronização de processos e o envolvimento de todos os funcionários na melhoria de processos, assim reduzindo atividades que não agregam valor ao o paciente do ponto de vista do paciente.

Método: Revisão da jornada do paciente da chegada ao pronto atendimento a saída administrativa conforme decisão médica, através do mapa de fluxo de valor da metodologia LEAN, identificando as etapas do atendimento e seus principais gargalos. Também validamos o mapeamento com a equipe assistencial de médicos e enfermeiros e com pacientes, visando o reconhecimento dos desperdícios da cadeia de valor pelos seus atores. Com este mapeamento foi possível desenvolver um sinalizador para o tempo total de jornada do paciente que alerte a equipe do pronto atendimento sobre o status de cada paciente, permitindo direcionar ações e recursos que permitam o avanço da jornada.

Resultados: Com este mapeamento e a implementação da tela de controle de tempo das etapas do atendimento, avançamos 28% no total de pacientes que conclui sua jornada no pronto atendimento em até 2,5 horas. E entregamos valor ao paciente através de clareza sobre as fases do seu atendimento e definições mais rápidas de conduta médica.

Referência: Sanchez M, Suarez M, Asenjo M and Bragulat E. Improvement of emergency department patient flow using lean thinking. International Journal for Quality in Health Care, 2018, 30(4), 250–256.